

SUJET
ETUDE DE CAS

Certificat de Qualification Professionnelle



Technicien Expert Après-Vente Automobile

Validation des modules

« Formation technique et Tutorat »

SESSION 2011

BAREME DE NOTATION

QUESTIONS	POINTS	NOTE
PARTIE A – Formation technique		
Question 1	4	
Question 2	6	
Question 3	4	
Question 4	4	
Total	**/20**	**/**
	NOTE	**/20**
PARTIE B - Tutorat		
Question 5	4	
Question 6	4	
Question 7	4	
Question 8	4	
Question 9	4	
Total	**/20**	**/**
	NOTE	**/20**

➔ MISE EN SITUATION

Vous êtes le **technicien référent** d'un point de réparation agréé automobile de marque **X**.

A ce titre, une partie de votre activité est consacrée à la formation du personnel de l'atelier.

Vous êtes également **maître d'apprentissage** et **tuteur** de trois jeunes sous contrat de formation en alternance.

Votre entreprise, située en région PACA, intervient sur des véhicules de toutes marques.

L'entreprise est composée des personnes suivantes :

- le chef d'entreprise, qui est également réceptionnaire ;
- son épouse, qui a la responsabilité de la fonction administrative ;
- le chef d'atelier François ;
- un mécanicien débutant, Pierre, qui intervient surtout sur des travaux de mécanique ;
- un mécanicien confirmé Raymond ;
- trois jeunes sous contrat de formation en alternance : Xavier, apprenti en 2 e année de CAP Mécanique ; Arnaud, apprenti en 2e année de Bac Pro Mécanique (Bac Pro 3 ans) ; Rémy, un jeune qui démarre son CQP TEEA en contrat de professionnalisation ;
- vous-même, technicien référent.

Durée : 1h.

PARTIE A : FORMATION TECHNIQUE

Le réceptionnaire reçoit depuis le début de l'été des réclamations de clients qui estiment que leur climatisation fonctionne de manière peu optimale.

Le chef d'atelier pense que ce problème récurrent est lié au fonctionnement du circuit frigorifique.

Il s'adresse à vous afin que vous puissiez faire le point sur les compétences en maintenance de la climatisation des différents compagnons, et vous demande de réfléchir et d'organiser au plus vite, soit une formation au sein de l'entreprise, soit une formation auprès de la marque, soit encore auprès d'un offreur de formation. L'été est en effet assez étouffant dans la région.

Vous êtes le seul salarié habilité « climatisation ». Dans un premier temps, il vous est demandé d'évaluer les besoins du personnel de l'atelier.

Question 1	**4 points**

Précisez, tout d'abord, ce qu'est une compétence :

❐ La maîtrise d'un savoir

❐ La combinaison d'un savoir, d'un savoir-faire et d'un savoir-être

❐ Le potentiel d'une personne

Question 2 **6 points**

Définissez les principaux savoirs, savoir-faire et savoir-être, nécessaires à la réalisation d’une intervention sur un circuit de climatisation.

Savoirs ou connaissances	Savoir-faire	Savoir-être

Question 3 **6 points**

Suite à l’évaluation des compétences des mécaniciens de l’atelier, il apparaît que :

- Pierre, le mécanicien débutant, et Xavier, l’apprenti en CAP, sont seulement informés sur le fonctionnement d’un circuit de climatisation mais ne sont pas en capacité d’assurer une intervention sur ce système ;
- Arnaud, apprenti qui est en fin de 2e année de Bac Pro (Bac Pro 3 ans), identifie parfaitement le principe de fonctionnement d’un circuit de climatisation, mais tâtonne encore pour réaliser le diagnostic ; cependant, dès lors que celui-ci est posé, il réalise la remise en état, bien qu’avec lenteur.
- Rémy, qui a bénéficié de quatre années d’apprentissage effectué au sein d’un atelier de même marque et qui démarre son CQP, réalise parfaitement l’intervention sur des véhicules de la marque sur laquelle il a été formé. Il est moins à l’aise sur les véhicules des autres marques.
- le mécanicien confirmé, Raymond, a une assez bonne connaissance du fonctionnement d’un circuit de climatisation mais il ne connaît pas la nouvelle réglementation relative aux interventions sur circuit de climatisation.

Vous disposez de plusieurs solutions pour apporter une réponse à votre chef d'atelier :

- une F.A.D. (formation à distance) du constructeur X ;
- deux formations à la climatisation proposées par un organisme de formation, « Tremplin pour la réussite » ;
- l'organisation par vos soins d'une formation dans l'entreprise, car vous venez de suivre une formation de réactualisation proposée par le constructeur sur ce type d'intervention.

Intitulé	Offreur	Objectifs de la formation	Durée
Réf. 50 236 « Maintenance – Soyez en phase avec la réglementation. »	*Tremplin pour la réussite*	Maintenance d'un circuit de climatisation + Préparation au test d'aptitude	**14h**
Réf. 50 766 « La climatisation : actualisez vos connaissances et préparez-vous au test d'aptitude. »	*Tremplin pour la réussite*	Réactualisation des compétences par rapport à la réglementation + Préparation au test d'aptitude	**7h**
FAD – « Climatisation Constructeur »	*Constructeur X*	Réactualisation des compétences par rapport à la réglementation + Préparation au test d'aptitude	**1h30**

Quelles sont les offres de formation les plus adaptées pour répondre aux besoins de certains de vos collègues ? Justifiez.

Salarié	Offre de formation	Justification
Pierre – mécanicien débutant		
Raymond – mécanicien confirmé		
Arnaud – apprenti 2e année Bac Pro Mécanique		
Rémy – CQP TEEA		

Question 4 **4 points**

Pour aller au plus vite, vous décidez d'organiser la démultiplication d'une partie de la formation que vous avez vous-même suivie auprès du constructeur.

En raison de la charge de travail à cette période de l'année, vous décidez de limiter cet apport à des rappels relatifs aux notions de circuit de climatisation pour une durée de 2 heures.

Que conviendra-t-il de préparer pour assurer cette séance ?

....

....

....

....

....

PARTIE B : TUTORAT

Le chef d’entreprise souhaite développer des prestations de haute technicité (diagnostic et interventions sur véhicule hybride, etc.) mais il n’est pas encore très sûr de ce marché.

Dans un premier temps, il souhaite recruter pour la rentrée de septembre un jeune CQP pour la préparation du nouveau TEAVA que le CFA voisin vient de mettre en place. Il réfléchit à qui pourrait être tuteur.

Question 5 — 4 points

L’entreprise peut-elle accueillir un quatrième contrat de formation en alternance ? Justifiez.

....

....

....

Question 6 — 4 points

Légalement, pourriez-vous être le tuteur de ce quatrième jeune ? Justifiez.

....

....

....

Question 7 — 4 points

Décrivez de manière simplifiée une organisation du tutorat que vous pourriez suggérer au chef d’atelier et qui permettrait une intégration et une formation efficaces de ce nouveau jeune.

....

....

....

....

....

....

Question 8 **4 points**

Citez les principales missions que devra assurer le tuteur de ce nouveau jeune en CQP.

....

....

....

....

....

Question 9 **4 points**

Que pourra mettre en place ce tuteur pour faciliter les apprentissages du jeune ?

....

....

....

....

....





Certificat de Qualification Professionnelle



Technicien Expert Après-Vente Automobile
Validation des modules
« Formation technique et Tutorat »

SESSION 2011

PARTIE A : FORMATION TECHNIQUE

Question 1 **4 points**

Précisez, tout d'abord, ce qu'est une compétence :

❒ La maîtrise d'un savoir

☒ La combinaison d'un savoir, d'un savoir-faire et d'un savoir-être

❒ Le potentiel d'une personne

Question 2 **6 points**

Définissez les principaux savoirs, savoir-faire et savoir-être, nécessaires à la réalisation d'une intervention sur un circuit de climatisation.

Savoirs ou connaissances	Savoir-faire	Savoir-être

L'évaluateur s'attachera principalement dans le corrigé à la distinction entre savoirs, savoir-faire et savoir-être.

Exemple de ressource : séquence 3 du kit Tutorat « L'évaluation en entreprise ».

Question 3 — 6 points

Quelles sont les offres de formation les plus adaptées pour répondre aux besoins de certains de vos collègues ? Justifiez.

<table>
<tr><th>Salarié</th><th>Offre de formation</th><th>Justification</th></tr>
<tr><td>Pierre – mécanicien débutant</td><td>50 236
« Maintenance – Soyez en phase avec la réglementation » – 14h</td><td>Dans la mesure où Pierre est seulement « informé » et doit développer des compétences, le suivi de la formation la plus longue s’impose, sans toutefois exclure un suivi par le technicien référent.
+
Obtention du test d’aptitude dans un second temps.</td></tr>
<tr><td>Raymond – mécanicien confirmé</td><td>FAD – Climatisation Constructeur + suivi technicien référent

OU

50 766
« La climatisation : actualisez vos connaissances et préparez-vous au test d’aptitude » – 7h</td><td>Pour ce mécanicien confirmé, deux possibilités sont à envisager :
1. Une remise à niveau au plan réglementaire qui lui permette de se présenter au test d’aptitude de climatisation. Le suivi par le technicien référent devrait sécuriser l’ensemble.
2. Le suivi d’une formation de réactualisation d’une durée de 7 heures.
+
Dans tous les cas, l’obtention du test d’aptitude qui reste nécessaire</td></tr>
<tr><td>Arnaud – apprenti 2e année Bac Pro Mécanique</td><td>Formation du CFA / suivi du technicien référent - MA</td><td rowspan="2">Selon la réglementation, Arnaud et Rémy, suite à leur formation au CFA, pourraient être amenés à devoir passer le test d’aptitude de climatisation – ce qui n’exclut pas, en fonction de leur niveau respectif, le suivi d’une formation à la climatisation d’un à deux jours.

En attendant, les travaux sur circuit de climatisation peuvent s’effectuer sous couvert et contrôle du MA ou tuteur.</td></tr>
<tr><td>Rémy – CQP TEEA</td><td>Formation du CFA / suivi du technicien référent et tuteur</td></tr>
</table>

La qualité de l’argumentation est à prendre en compte dans l’évaluation.

Question 4 **4 points**

Que conviendra-t-il de préparer pour assurer cette séance ?

Exemple de réponse possible :

Le technicien référent vient de finir une formation assurée par le constructeur. Il est, comme c'est l'usage, en possession d'un support de formation. Une première étape consisterait à sélectionner dans ce support, en fonction de l'objectif poursuivi, les points-clés pour assurer une séquence de 2 heures (schémas, etc.).

Il devra également s'assurer des conditions matérielles de la formation : salle, photocopies, matériel, etc.

Enfin, il pourra organiser, si la charge atelier le permet, une démonstration à l'atelier pour conforter ses apports.

PARTIE B : TUTORAT

Question 5 **4 points**

L'entreprise peut-elle accueillir un quatrième contrat de formation en alternance ? Justifiez.

L'entreprise peut tout à fait accueillir un quatrième jeune en formation si un tuteur présentant les conditions et qualités requises est désigné.

Exemple de ressource : séquence 1 du kit Tutorat « La fonction tutorale et ses contextes de mise en œuvre ».

Question 6 **4 points**

Légalement, pourriez-vous être le tuteur de ce quatrième jeune ? Justifiez.

Non, cela n'est légalement pas possible (3 contrats en alternance maximum pour un tuteur s'il est salarié). Mais, en tant que technicien référent, vous aurez toujours la possibilité d'apporter un appui ponctuel, sur les aspects les plus pointus, au tuteur qui sera nommé.

Exemple de ressource : séquence 1 du kit Tutorat « La fonction tutorale et ses contextes de mise en œuvre ».

Question 7 — 4 points

Décrivez de manière simplifiée une organisation du tutorat que vous pourriez suggérer au chef d'atelier et qui permettrait une intégration et une formation efficaces de ce nouveau jeune.

Il n'y a pas de modèle-type pour l'organisation du tutorat, ce qui veut dire que plusieurs configurations sont possibles, donc plusieurs réponses pourront être apportées.

Toutefois, les réponses devront être en lien avec le cadre suivant :

- La notion de travail d'équipe sous-jacente aux notions d'**équipe tutorale** ou de fonction tutorale évoquées par la réglementation est importante ;
- La fonction de **transmission** assurée par le(s) tuteurs(s) est essentielle. Elle pourra être assurée, par exemple, par le mécanicien confirmé en relais, pour les aspects les plus techniques, avec le technicien référent. Des points d'étape sur la progression du jeune pourront être faits avec le chef d'atelier ;
- L'**organisation** de la formation : elle peut être assurée exclusivement par le chef d'atelier qui coordonne l'équipe ou, si le contexte s'y prête, par le partage des responsabilités entre le mécanicien confirmé - s'il est désigné - et le chef d'atelier.

Exemple de ressource : séquence 1 du kit Tutorat « La fonction tutorale et ses contextes de mise en œuvre ».

Question 8 — 4 points

Citez les principales missions que devra assurer le tuteur de ce nouveau jeune en CQP.

Selon les auteurs, les missions du tuteur sont plus ou moins détaillées. C'est donc moins le nombre de réponses identifiées dans le kit Tutorat ou le CQP-Mode d'Emploi qui importe que l'évocation des missions plus générales : **d'accueil et d'intégration, de transmission, d'évaluation, de gestion des relations avec l'organisme de formation.**

Exemples de ressource :

- *séquence 1 du kit Tutorat « La fonction tutorale et ses contextes de mise en œuvre » ;*
- *CQP-Mode d'Emploi.*

Question 9 **4 points**

Que pourra mettre en place ce tuteur pour faciliter les apprentissages du jeune ?

Le tuteur pourra identifier un parcours professionnel (étapes pour l'acquisition et le développement des compétences) ; mettre en place des situations de travail à la complexité progressive ; pratiquer l'échange sous forme de point d'étapes ; mettre en place des situations d'évaluation formatives, etc.

Exemple de ressource : séquences 2 et 3 du kit Tutorat « La transmission et l'apprentissage d'un geste professionnel » et « L'évaluation en entreprise ».